BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian

1. Data Informan Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau mengambil sampel sesuai dengan kebutuhan peneliti dan subjek penelitian yang dianggap menguasai. Adapun sampel yang diambil adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai, yang menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk dilakukan studi perbandingan terhadap objek yang diteliti. Selain sampel dari nasabah bank, peneliti juga mengambil sampel dari masyarakat muslim yang dirasa dapat memberikan informasi terkait objek yang diteliti.

Informan dari nasabah bank yang diperoleh pada penelitian ini berjumlah 20 orang, 10 orang dari nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan 10 orang lagi dari nasabah Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai

Tabel I

Daftar Informan Penelitian Nasabah Bank Muamalat

No.	Nama	Umur	Alamat	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1.	Husnul Khatimah	25 Tahun	Pantai Hambawang	S1 Pendidikan Matematika	Guru
2.	Aminorrahmi	30 Tahun	Pantai Hambawang	S1 Bimbingan & Konseling	Ibu Rumah Tangga

3.	Muhammad Rahmani Yusuf	25 Tahun	Barabai	S2 IPI	Pengajar
4.	Lifia Astuti	23 Tahun	Kalibaru	SLTA Sedarajat	Guru
5.	Muhammad Ramlan	26 Tahun	Jaranih	S1 Teknik Mesin	Kepala PAUD
6.	Syanti	23 Tahun	Banua Supanggal	SLTA Sederajat	Guru
7.	Nor Sari Ratna	29 Tahun	Walatung	S1	Guru
8.	Seri Rahayu	26 Tahun	Mandingin	S1 Pendidikan Matematika	Guru
9.	Sri Hairunnisa	25 Tahun	Mangunang	S1 PG-PAUD	Pendidik
10	Rabiatul Husna	25 Tahun	Aluan Sumur	S1 Perbankan Syariah	Swasta

Sumber:Data Diolah, 2021.

Data informan penelitian nasabah bank Muamalat yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

a. Husnul Khatimah, informan berumur 25 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang dan bekerja sebagai guru. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

b. Aminorrahmi, informan berumur 30 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang Barat dan keseharian sebagai ibu rumah tangga. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

c. Muhammad Rahmani Yusuf, informan berumur 25 tahun bertempat tinggal di kecamatan Barabai dan bekerja sebagai pengajar. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.
d. Lifia Astuti, informan berumur 23 tahun bertempat tinggal di desa Kalibaru dan bekerja sebagai guru. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.
e. Muhammad Ramlan, informan berumur 26 tahun bertempat tinggal di desa Jaranih dan bekerja sebagai Kepala PAUD. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.
f. Syanti, informan berumur 23 tahun bertempat tinggal di desa Banua Supanggal dan bekerja sebagai guru. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.
g. Nor Sari Ratna, informan berumur 29 tahun bertempat tinggal di desa Walatung dan bekerja sebagai guru. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi

informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

h. Seri Rahayu, informan berumur 26 tahun bertempat tinggal di desa Mandingin dan bekerja sebagai guru. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

i. Sri Hairunnisa, informan berumur 25 tahun bertempat tinggal di desa Mangunang dan bekerja sebagai pendidik. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

j. Rabiatul Husna, informan berumur 25 tahun bertempat tinggal di desa Aluan Sumur dan bekerja sebagai karyawan swasta. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

Tabel II

Daftar Informan Penelitian Nasabah Bank BNI

No.	Nama	Umur	Alamat	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1.	M. Ikhwanul Kiram	24 Tahun	Barabai	S1 PAI	PNS
2.	Noor Rahman	22 Tahun	Kadundung	Diploma 3	Swasta
3.	Muhammad Rahmani Yusuf	25 Tahun	Barabai	S2 IPI	Pengajar

4.	Bahjatul Mardhiyah	21 Tahun	Kasarangan	SLTA Sederajat	Mahasiswa
5.	Sri Hartati	19 Tahun	Pantai Hambawang	SLTA Sederajat	Mahasiswa
6.	Siti Aisyah Nor Halisa	19 Tahun	Panggung	SLTA Sederajat	Mahasiswa
7.	Rabiatul Adawiyah	22 Tahun	Pantai Hambawang	SLTA Sederajat	Swasta
8.	Rifqi Syauqi	25 Tahun	Barabai	S1 TBI	Mahasiswa
9.	Norlaily Wahdah	22 Tahun	Pantai Hambawang	SLTA Sederajat	Mahasiswa
10	Yulia Susanti	33 Tahun	Pantai Hambawang	D3 Keperawatan	Ibu Rumah Tangga

Sumber:Data Diolah, 2021

Data informan penelitian nasabah bank Muamalat yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

a. M. Ikhwanul Kiram, informan berumur 24 tahun bertempat tinggal di kota Barabai dan bekerja sebagai PNS. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

b. Noor Rahman, informan berumur 22 tahun bertempat tinggal di desa Kadundung dan bekerja swasta. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

c. Muhammad Rahmani Yusuf informan berumur 26 tahun bertempat tinggal di kota Barabai dan bekerja sebagai pengajar. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta

menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

d. Bahjatul Mardhiyah, informan berumur 21 tahun bertempat tinggal di desa Walangku dan sebagai mahasiswa . Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

e. Sri Hartati, informan berumur 19 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang dan sebagai mahasiswa. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan

f. Siti Aisyah Nor Halisa, informan berumur 19 tahun bertempat tinggal di desa Panggung dan sebagai mahasiswa. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

g. Rabiatul Adawiyah, informan berumur 22 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang Timur dan sebagai mahasiswa. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

h. Rifqi Syauqi, informan berumur 25 tahun bertempat tinggal di kota Barabai dan sebagai mahasiswa. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

i. Norlaily Wahdah, informan berumur 22 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang Barat dan sebagai mahasiswa. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

j. Yulia Susanti, informan berumur 32 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang Barat dan sehari-hari sebagai ibu rumah tangga. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

Selain mengambil sampel dari nasabah bank, peneliti juga mengambil sampel dari masyarakat muslim setempat. Hal ini diperlukan untuk memperkuat hasil analisis pada penelitian ini. Informan dipilih dari masyarakat muslim yang sering menggunakan jasa perbankan dan mempunyai informasi terkait objek penelitian. Informan ditemui secara langsung dan bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

Tabel III

Daftar Informan Penelitian Masyarakat Muslim

No.	Nama	Umur	Alamat	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1.	H.Syaifullah	57 Tahun	Pantai Hambawang	SLTA	Pedagang
2.	Widia Oktaviani	22 Tahun	Kapuh	SLTA	Pemilik *Online Shop*
3.	Kamariah Itin, S.Pd	36 Tahun	Barabai	S1	PNS
4.	Bakeran	78 Tahun	Pantai Hambawang	Sekolah Pendidikan Guru	Pensiunan Guru

Sumber:Data Diolah, 2021

a. H. Syaifullah, informan berumur 57 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang dan sehari-hari sebagai pedagang. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

b. Widia Oktaviani, informan berumur 22 tahun bertempat tinggal di desa Kapuh dan sehari-hari *owner online shop*. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

c. Kamariah Itin, S.Pd, informan berumur 36 tahun bertempat tinggal di kota Barabai dan sehari-hari sebagai PNS. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi

informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

d. Bakeran, informan berumur 79 tahun bertempat tinggal di desa Pantai Hambawang dan sehari-hari sebagai pensiunan. Pada saat penelitian beliau memenuhi kriteria sebagai calon informan dan pada saat diminta menjadi informan beliau bersedia dengan menandatangani surat persetujuan menjadi informan.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Persepsi Nasabah

Fokus pada penelitian ini adalah analisis terhadap persepsi nasabah, yang mana nasabah disini berperan sebagai pengguna atau *user* terhadap fasilitas *e-channel*. Yang kemudian dapat diketahui hal yang menjadi keunggulan dan kelemahan pada penggunaan fasilitas *e-channel* tersebut selanjutnya dilakukan perbandingkan pada kedua bank.

a. Analisis Persepsi Nasabah Bank Muamalat

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan diperoleh 10 orang nasabah yang memenuhi kriteria sebagai informan pada penelitian ini. Sebagian besar informan tertarik menjadi nasabah pada Bank Muamalat karena adanya keperluan dalam hal pekerjaan dan sebagian kecil informan lainnya karena adanya ketertarikan tersendiri tehadap Bank Muamalat sebagai bank umum syariah pertama yang menggunakan prinsip syariah.

Informan diwawancarai untuk menanggapi beberapa pertanyaan dan dapat diketahui bahwa informan yang menggunakan layanan Muamalat DIN ada pada kisaran umur 23-30 tahun, sedangkan informan yang ditemui pada umur di atas 30 tahun mengaku kesulitan dan kurang memahami cara penggunaan layanan tersebut. Secara keseluruhan dari segi kemudahan dalam bertransaksi perbankan melalui layanan Muamalat DIN dijawab positif seperti kemudahan untuk melakukan segala macam transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, dari segi tampilan layanan Muamalat DIN juga menarik dan mudahan dipahami. Transaksi yang biasa digunakan oleh informan seperti cek saldo, transfer, dan pembelian token ataupun pulsa prabayar, selain itu informan juga terbantu dengan adanya fitur konten islami seperti jadwal sholat, kalkulator zakat, dan *daily* hadis.

Adapun kendala yang dialami seperti lupa *password* atau PIN, sebagian informan datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan aktivasi ulang dan sebagian lagi menggunakan layanan SalaMuamalat. Dari beberapa kendala yang ada beberapa tidak dapat diselesaikan melalui CS (*customer service*) dan diminta langsung menghubungi kantor pusat. Dalam hal ini penanganan yang diberikan pihak bank dirasa belum efektif dan kurang professional, beberapa karyawan bank yang dianggap baru atau junior masih kesulitan dalam menangani keluhan dari nasabah sehingga perlu bertanya kepada karyawan yang lebih senior, selanjutnya untuk pelayanan dirasa sudah baik dan ramah.

Untuk tampilan ATM cukup menarik dan mudah dipahami, dari segi kebersihan juga cukup bersih hanya saja cuma ada satu titik ATM Bank Muamalat di kabupaten Hulu Sungai Tengah, selain itu satu-satunya ATM yang tersedia juga belum bisa untuk setor tunai sehingga nasabah mengaku kesulitan karena titik ATM yang jauh dan harus antri.

b. Analisis Persepsi Nasabah Bank BNI

Ditemui secara langsung dan satu orang informan melalui media daring (*video call*) diminta untuk menanggapi beberapa pertanyaan, dapat diketahui informan sepakat bahwa dengan menggunakan layanan BNI *Mobile Banking* transaksi lebih mudah, lebih cepat dan dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Dari segi tampilan dari versi ke versi semakin menarik dan kekinian. Adapun transaksi yang biasa dilakukan seperti cek saldo, transfer, pembelian, dan pembayaran.

Adapun kendala yang dialami seperti lupa MPIN, adanya perintah untuk *update* versi yang sebagian mengakibatkan akun terblokir dan sebagian lagi bisa digunakan kembali tergantung kapasitas *handphone* yang digunakan oleh informan, dan yang terakhir kendala pada saat nasabah ganti *handphone* yang mana untuk menangani kendala tersebut mengharuskan informan datang langsung ke kantor cabang untuk aktivasi ulang. Sehingga menurut informan hal tersebut memakan waktu karena harus antri. Untuk penanganan kendala-kendala yang dialami informan tersebut dapat diselesaikan dengan CS (*costumer service*), penanganan yang diberikan juga cukup cepat dan mudah

dimengerti. Selain itu untuk pelayanan dari semua karyawan yang terlibat juga sudah baik dan ramah.

Saat ditanya mengenai fasilitas ATM, dijawab positif oleh informan baik dari segi tampilan ATM yang mudah dipahami maupun kebersihan ATM yang terjaga. Hanya saja untuk informan yang tinggal di desa mengaku kesulitan untuk bertransaksi karena titik ATM yang sulit ditemui di desa dan kantor cabang yang hanya ada di Kota Barabai.

2. Analisis Persepsi Masyarakat Muslim

Selanjutnya untuk memperkuat keabsahan data, maka dilakukan analisis terhadap persepsi masyarakat muslim. Masyarakat muslim yang dipilih sebagai informan adalah orang yang sering terlibat langsung menggunakan jasa perbankan dan dapat memberikan informasi terkait objek penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Syaifullah berumur 57 tahun. beliau sebagai pedagang dan penyalur pupuk bersubsidi. Dapat diketahui bahwa untuk menggunakan layanan pada Bank BNI agak sulit karena letak kantor cabang yang hanya ada di pusat kota dan titik ATM yang jauh. Sehingga beliau lebih memilih menggunakan bank lain yang lebih mudah diakses. Selanjutnya penggunaan transaksi digital dirasa kurang efektif untuk masyarakat desa contohnya seperti transaksi pembayaran non tunai, yang mana yang bertindak sebagai pembeli disini mayoritas adalah sebagai petani. Dengan hal ini untuk penggunaan fasilitas *e-channel* dirasa masih belum bisa diakses oleh semua kalangan. Kemudian informan juga ditanya tentang penggunaan pada bank syariah khususnya bank Muamalat. Menurut beliau sulit untuk bertransaksi menggunakan

Bank syariah karena rekan kerja beliau tidak menggunakan bank syariah, sehingga beliau lebih memilih bank lain untuk mempermudah dalam bertransaksi.

Informan selanjutnya yaitu Widia Oktaviani berumur 22 tahun, disini sebagai *owner* atau pemilik usaha *online shop*. Pekerjaan ini menuntutnya untuk selalu menggunakan jasa perbankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui sebelumnya informan aktif menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank BNI. Menurutnya layanan ini memudahkan untuk bertransaksi sehingga tidak perlu datang ke ATM ataupun ke kantor cabang, hanya saja untuk mayoritas *costumer* atau pelanggannya menggunakan rekening pada bank lain. Dengan alasan tersebut informan memutuskan untuk berpindah menggunakan layanan *e-channel* pada bank yang lebih banyak digunakan oleh pelanggannya. Hal ini informan lakukan untuk memfasilitasi dan menunjang kenyamanan pelanggannya dalam berbelanja *online*. Kemudian saat ditanya tentang Bank Muamalat, menurutnya hampir tidak pernah ada yang melakukan pembayaran menggunakan Bank Muamalat sehingga ia tidak tertarik menggunakan layanan pada Bank Muamalat.

Hasil wawancara selanjutnya dengan Ibu Kamariah Itin berumur 36 tahun bekerja sebagai guru. Dapat diketahui bahwa saat pembukaan rekening pada Bank Muamalat beliau juga meangktifkan layanan *mobile banking* atau Muamalat DIN, akan tetapi beliau mengaku tidak paham dalam menggunakan layanan tersebut karena sulit memahami menu transaksi yang ada. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan fasilitas *e-channel* tidak mudah diakses oleh semua kalangan, khususnya untuk kalangan yang kurang handal dalam menggunakan teknologi.

Informan terakhir sebagai perwakilan dari masyarakat muslim, yaitu Bapak Bakeran berumur 79 tahun sebagai seorang pensiunan guru yang terdampak oleh penerapan teknologi terhadap layanan perbankan. Beliau menggunakan jasa perbankan pada setiap bulan untuk pengambilan gaji, beliau kesulitan dengan adanya aturan diwajibkan untuk otentikasi menggunakan aplikasi. Yang mana disini dapat dikatakan beliau sebagai kalangan lanjut usia yang kesulitan beradaptasi dengan penerapan digital perbankan.

Berdasarkan analisis hasil wawancara terhadap masyarakat muslim, diketahui bahwa penggunaan fasilitas *e-channel* yang berdasarkan persepsi nasabah dapat memudahkan segala transaksi perbankan disini berbanding terbalik dengan hasil persepsi masyarakat muslim yang kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunan fasilitas *e-channel* tidak mudah diakses oleh kalangan masyarakat desa dan kalangan lanjut usia. Selanjutnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat pada umumnya terhadap bank syariah.

Berdasarkan hasil analisis terhadap persepsi masyarakat muslim ini juga dapat kita ketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab kurangnya minat masyarakat terhadap bank syariah antara lain:

a. Kurangnya pemahaman masyarakat pada umumnya terhadap bank syariah, masyarakat hanya sekedar tahu tentang adanya keberadaan bank syariah akan tetapi kurang memahami hal-hal yang membedakan bank syariah itu sendiri dengan bank konvensional.

b. Infastruktur yang masih minim, keberadaan bank syariah yang tidak menjangkau seluruh wilayah dan terbatas hanya di kota-kota besar saja.

c. Pertumbuhan fasilitas elektronik yang masih tertinggal, minimnya fasilitas yang menunjang kemudahan nasabah dalam bertransaksi juga menjadi penentu kurangnya minat nasabah untuk memilih bank syariah.

3. Analisis Persepsi Lainnya

Setelah mempunyai gambaran tentang persepsi dari nasabah dan persepsi dari masyarakat muslim, maka diperlukan juga sumber data pembanding berdasarkan indikator yang jelas. Disini peneliti mengumpulkan data yang ada pada *website* resmi milik kedua bank, yang mana pada laman ini berisikan pusat informasi yang lengkap. Kemudian data yang terkumpul dibandingkan berdasarkan objek penelitian.

a. Jumlah Fasilitas *E-Channel*

Perbandingan jumlah fasilitas *e-channel* antara Bank Muamalat dan Bank BNI. Bank Muamalat terhitung baru mempunyai 5 layanan *e-channel* aktif yang digunakan oleh nasabah. Sedangkan pada Bank BNI mempunyai layanan *e-channel* sebanyak 15 layanan, maka dalam segi jumlah fasilitas *e-channel* pada Bank BNI lebih unggul dibandingkan Bank Muamalat.

Tabel IV

Fasilitas *E-Channel* pada Bank Muamalat

No.	Fasilitas *E-Channel* Bank Muamalat
1.	Muamalat DIN (Digital Islamic Network)
2.	Internet Banking Muamalat
3.	H2H Web Service

4.	ATM Muamalat
5.	Gerai Muamalat

Sumber: Bankmuamalat.co.id

Tabel V

Fasilitas *E-Channel* pada Bank BNI

No.	Fasilitas E-Channel Bank BNI
1.	ATM BNI
2.	BNI SMS Banking
3.	BNI Internet Banking
4.	BNI Phone Banking
5.	BNI Mobile Banking
6.	Layanan Gerak
7.	Agen 49
8.	Topcash
9.	BNI Debit Online
10.	BNI SMS Notifikasi
11.	BNI iPay
12.	BNI Smartpay
13.	EDC BNI
14.	Buka Rekening Tabungan Digital

Sumber:BNI.co.id

b. Membandingkan Fasilitas Sejenis

Beberapa produk layanan *e-channel* yang dapat dibandingkan dari keduanya yaitu Bank Muamalat pada awalnya meluncurkan layanan *mobile banking* berupa aplikasi Muamalat *Mobile Banking* pada tahun 2016, kemudian Bank Muamalat kembali berenovasi pada tahun 2019 dengan mengganti layanan Muamalat *Mobile Banking* menjadi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), sedangkan Bank BNI mempunyai layanan *mobile banking* dalam bentuk aplikasi BNI *Mobile Banking* sejak tahun 2016. Yang mana keduanya dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh nasabah melalui *smartphone*. Maka jika dibandingkan Bank BNI lebih dulu meluncurkan layanan *mobile banking*

dibandingkan Bank Muamalat Keduanya hadir dengan *new look* (tampilan lebih fresh) dan sama-sama dilengkapi dengan fitur *biometric login*, akan tetapi pada Bank Muamalat baru bisa login dengan sidik jari sedangkan pada Bank BNI sudah bisa menggunakan sidik jari dan *face recognition*.

Kemudian dari segi fitur finansial BNI *Mobile Banking* mempunyai fitur lebih beragam dibandingkan Muamalat DIN hal ini dapat terlihat dari tabel 6 dan 7. Sedangkan untuk fitur non finansial Muamalat DIN dilengkapi dengan konten islami seperti Hadis sehari-hari, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat. Dan untuk fitur lainnya keduanya sudah dilengkapi dengan *single portfolio view* yang mana dapat memudahkan nasabah untuk melihat seluruh *portofolio* pada bank yang bersangkutan, selain itu juga sudah dilengkapi *smart transfer* untuk menyimpan nomor rekening pilihan.

Tabel VI

fitur-fitur transaksi pada layanan Muamalat DIN

No.	Fitur-Fitur Transaksi pada Layanan Muamalat DIN
1.	Informasi • Informasi saldo • Informasi mutasi transaksi

2.	Transfer • Transfer sesama bank • Transfer antar bank • Transfer bank lain (SKN)/kliring • Transfer ke bank lain (RTGS)
3.	Pembayaran • Pembayaran Telkom • Pembayaran Telkom Pay (PTSN) • Pembayaran PLN • Pembayaran Internet Telkom • Pembayaran TV berlangganan • Pembayaran tiket pesawat • ZIS (Zakat, Infak & Shadaqoh) • DPLK Syariah • Virtual Account • Pembayaran Qris • Uang Elektronik (OVO, Gopay, Link Aja dan Link Aja Syariah)
4.	Pembelian • Isi paket data • Isi ulang pulsa
5.	Pembukaan Rekening Online • Tabungan IB Hijrah • Tabungan Haji • Deposito
6.	Fitur lainnya • Cek saldo instan (tanpa harus login) • Tampilkan/sembunyikan saldo

Sumber: Bankmuamalat.co.id

Tabel VII

fitur-fitur transaksi pada layanan BNI Mobile Banking

No.	Fitur-Fitur Transaksi pada Layanan Muamalat DIN
1.	Rekeningku • Tabunganku dan Giro

	• Deposito dan Tapenas • Pinjaman • DPLK • Investasi • Pembukaan Rekening
2.	Transfer • Rekening Sendiri • Sesama BNI • Antar Bank • Kliring • Dana Pensiun • Virtual Account Billing • International Remittance
3.	Pembayaran • Kartu Kredit BNI & Bank Lain • Pasca Bayar Telp • Listrik • MPN G2 • Multifinance • TV Berlangganan • ZIS dan Qurban • PDAM • Asuransi • Tiket Penerbangan dan Kereta Api • Internet • Pinjaman Personal • Pegadaian • Biaya Pendidikan • Pajak • PGN • TKI • Samsat • BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan
4.	Pembelian • Top Up LinkAja • Voucher Prabayar Telepon • Token Listrik • Top Up Agen Penerbangan • Top Up Go-Pay • Paket Data • Top Up TapCash • Voucher TV Berlangganan
5.	Investasi

	SBN Ritel Reksadana
6.	Produk dan Jasa Lainnya • BNI Debit Online • Aktivasi Transaksi Kartu di Luar Negeri • Pertamina LPG 3 Kg • Pencairan Deposito • Bukti Transaksi • Ubah PIN Kartu Debit • Pelunasan Haji Reguler
7.	Administransi • Ubah MPIN • Ubah Password • Hapus Daftar Favorit • Blokir Kartu Debit

Sumber:BNI.co.id

c. Biaya Transaksi

Tabel VIII

Biaya Transaksi Internet Banking

No.	Jenis Transaksi	Bank Muamalat	Bank BNI
1.	Transfer Sesama Bank	Gratis	Gratis
2.	Transfer Antar Bank	Rp.6.500,-	Rp.6.500,-
3.	Transfer SKN/Kliring	Rp.5.000,-	Rp.5.000,-
4.	RTGS	Rp.20.000,-	Rp.25.000,-

Sumber: Bankmuamalat.co.id/ BNI.co.id

Melihat perbandingan biaya transaksi internet banking pada tabel di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pada transaksi transfer sesama bank tidak dipungut biaya. Untuk transaksi transfer antar bank dan transfer kliring biaya yang dikenakan oleh kedua bank sama saja. Akan tetapi untuk biaya RTGS pada Bank Muamalat terhitung lebih murah Rp.5.000,- dibandingkan pada Bank BNI.

4. Hasil Perbandingan

Berdasarkan persepsi nasabah pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa posisi Bank Muamalat sebagai bank syariah terhadap Bank BNI sebagai bank konvensional dari segi penggunaan fasilitas *e-channel* masih tertinggal. Namun dari segi kemudahan dari fitur-fitur yang ditawarkan untuk bertransaksi *digital*, Bank Muamalat dirasa sudah mulai bisa bersaing. Selain itu dalam hal pelayanan Bank Muamalat sudah sangat baik terlebih pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari prinsip syariahnya, namun tidak dapat dipungkiri Bank Muamalat harus lebih meningkatkan lagi kualitas serta kuantitas dari sumber daya manusianya.

Berdasarkan analisis terhadap persepsi masyarakat muslim, maka dapat disimpulkan bahwa penggunan fasilitas *e-channel* tidak mudah diakses oleh kalangan masyarakat desa dan kalangan lanjut usia. Selanjutnya faktor penyebab kurangnya minat masyarakat terhadap bank syariah adalah kurangnya pemahaman masyarakat pada umumnya terhadap bank syariah khususnya Bank Muamalat, infastruktur bank syariah yang masih minim dan pertumbuhan fasilitas elektronik yang masih tertinggal dibandingkan bank konvensional.

Bank Muamalat yang tergolong masih dalam proses pengembangan, terus-menerus meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bertransaksi *digital* perbankan, terlebih pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini untuk mengurangi adanya interaksi secara langsung. Hanya saja memang masih belum bisa sepadan dengan Bank BNI yang lebih dulu berkembang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah fasilitas *e-channel* yang dimiliki oleh Bank BNI sebanyak 14 layanan, sedangkan Bank Muamalat baru mempunyai 5 layanan *e-channel*. Dan juga secara keseluruhan

untuk fitur-fitur yang ditawarkan oleh Bank BNI lebih beragam dibandingkan Bank Muamalat. Selain itu infrasturktur yang dimiliki Bank Muamalat juga masih minim.